

Brief 1: Herstel ondeugdelijk product

(Adres consument)

(Adres en
contactpersoon winkelier)

Onderwerp: klacht over oplossen toplaag fauteuils

Plaatsnaam, 24 mei 2005

Geachte mevrouw/meneer,

Op 24 oktober 2003 kopen wij bij u twee dure fauteuils van € 1349,00 per stuk wat een totaalbedrag maakt van € 2698,00. Dit is voor ons een groot bedrag, maar het is voor ons belangrijk om deze stoelen te kopen, omdat mijn vrouw ernstige rug-, spier- en gewrichtsklachten heeft en bijna niet kan zitten. Rond kerst 2003 en op 23 januari 2004 worden de stoelen bij ons geleverd.

Wij hebben de stoelen goed onderhouden, omdat ze voor ons heel kostbaar zijn. Op advies van de winkelier gebruiken we iedere drie maanden de middelen van Leather Master om de stoelen te reinigen en ze opnieuw te beschermen.

Door ziekte is dit schoonmaken eenmalig een paar weken later gebeurd. Tot onze schrik en verbazing zien wij plotseling dat de toplaag begint op te lossen. Als je er zachtjes over wrijft, begint de rode toplaag te rullen. Vanaf dat moment hebben wij de stoelen niet meer schoongemaakt.

12 februari 2005 melden wij de klacht schriftelijk aan (...), uw winkel waar we de stoelen gekocht hebben. Op 4 maart komt vervolgens iemand van de reparatieafdeling om de klacht te bekijken. Hij constateert het probleem aan beide stoelen op het nekdeel. Hij geeft dit door aan (naam winkel) en rekent hier 15 euro voorrijkosten voor.

Omdat wij verder niets meer horen schrijven we op 28 maart 2005 weer een brief aan (naam winkel). Hierop wordt een boodschap achtergelaten op ons antwoordapparaat door de reparateur. We bellen terug, maar niemand weet waar het over gaat. Op 12 april 2005 hebben we opnieuw een brief gestuurd aan de winkelier. Op 13 april ontvang ik dan eindelijk uw antwoord van 29 maart, via de reparateur. Hierin staat dat de reparatie 550 euro gaat kosten en dat wij volgens de CBW-regeling 1/3 deel zelf moeten betalen, wat neerkomt op 183 euro.

Hier zijn wij het niet mee eens. Dit hebben wij 13 april naar u geschreven. Wij hebben u hierbij gewezen op ons wettelijke garantiericht. Op de site van TV Gelderland staat namelijk het volgende:

Volgens de wet is het zo dat u recht heeft op wettelijke garantie als u als consument niet hoeft te verwachten dat een bepaald mankement zich voordoet. M.a.w. het apparaat of een onderdeel gaat, buiten uw schuld, kapot maar zou het langer moeten doen. Het apparaat is dan 'non-conform' zoals de wet dat noemt in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek. De vraag is steeds: *is het normaal dat zich nu bij dit apparaat dit mankement voordoet?* Is dat niet 'normaal', en u hoefde dat dus niet te verwachten, dan hebt u allerlei wettelijke rechten

tegen uw verkoper. Kort gezegd: recht op gratis reparatie, op vervanging (ander apparaat dus dat het wel goed doet), of de koopprijs terug.

De wet gaat voor de garantiebepalingen zoals het CBW ze heeft opgesteld. Vervolgens krijgen we niet van u, maar weer van de reparateur een antwoord. Deze keer met een nieuw voorstel. De reparateur wil hoezen maken voor onze dure stoelen! Je gaat toch om zulke dure stoelen geen hoezen doen? Daar zijn we het niet mee eens. En we willen er ook zeker niet voor betalen, omdat wij nog steeds recht hebben op garantie.

We hebben op 18 april nog eenmaal een brief gestuurd naar u, (naam winkelier). U hebt tot nu toe niet één keer zelf gereageerd. Ook op onze laatste brief waarin wij u wijzen op de wettelijke garantie reageert u niet zelf. De reparateur schrijft ons dat we naar de geschillencommissie moeten gaan om een onafhankelijk oordeel te vragen. Wij hebben hier geen vertrouwen in, omdat de geschillencommissie zich aan de voorwaarden van het CBW houdt en niet aan de wet.

Ik verzoek u, en zo nodig sommeer u, om voor donderdag 26 mei ervoor te zorgen dat u ons een bevestiging stuurt waarin staat dat u onze stoelen kosteloos gaat repareren. Als u hieraan niet voldoet, zal ik de zaak aan de Kantonrechter voorleggen, waarbij ik mij thans elke rechtsvordering voorbehoud en waarbij ik in ieder geval ook uw veroordeling in de proceskosten zal vorderen.

Met vriendelijke groet,

(Uw naam)

Brief 2: Terugvorderen van reparatiekosten

(uw naam en adres)

Aan:

(naam en adres winkelier)

Onderwerp: klacht mobiele telefoon (merk en typenummer)

Arnhem, 12 mei 2005

Geachte heer (naam contactpersoon/winkelier),

Op 25 november 2003 heb ik in uw winkel een mobiele telefoon van het merk (...) gekocht, typenummer (...). Deze mobiele telefoon kostte € 499,99 met abonnement. Op 12 maart 2005, een jaar en 3,5 maanden later, ga ik met het mobieltje terug naar uw winkel en vertel dat de telefoon wit beeld geeft. Op internet heb ik ook gezien dat meerdere mensen die dezelfde telefoon hebben hier last van hebben.

U wilde er niet naar kijken, maar op mijn aandringen heeft u de telefoon toch opgestuurd. Ik heb gezegd dat ik er nog garantie op wilde.

Tot mijn verbazing krijg ik vijf dagen later een telefoontje van u dat met de keuze om € 41,05 te betalen voor de onderzoekskosten óf € 148,35 te betalen voor de reparatie óf het toestel te laten vernietigen.

Hier ben ik niet meteen op in gegaan. Eerst wilde ik bellen met de klantenservice van (naam winkel) en hier heb ik ook een aangetekende brief naar toe gestuurd met mijn bezwaren. U zegt dat een mobiele telefoon maar twee jaar meegaat. (De fabrikant) zegt een jaar of anderhalf jaar. Maar zoals ik al in mijn aangetekende brief heb aangegeven heb ik gewoon recht op wettelijke garantie.

Het enige aanbod dat ik kreeg was dat ik 50 euro korting zou krijgen op de reparatiekosten. En dat moest ik binnen een dag beslissen. Omdat ik mijn mobiele telefoon wil behouden, ben ik hier onder veel protest mee akkoord gegaan. Er bleef mij geen keuze over.

Maar ik wil bij deze toch stappen ondernemen tegen uw beslissing.

Ik verzoek u, en zo nodig sommeer ik u, om het bedrag van € 100,00 van de reparatiekosten (bonnr. ...) binnen één week na heden over te maken naar bankrekeningnummer (...) ten name van (uw naam en woonplaats). Als u hieraan niet voldoet, maak ik aanspraak op de wettelijke rente over het bedrag en zal ik de zaak aan de Kantonrechter voorleggen.

Met vriendelijke groet,

(uw naam)

Brief 3: Herstel ondeugdelijk product

(uw naam en adres)

Aan:

(naam en adres winkelier)

Onderwerp: klacht discman (merk en typenummer)

Dieren, 12 mei 2005

Geachte mevrouw/meneer,

Op 3 oktober 2003 heb ik in uw winkel een discman van (naam fabrikant) gekocht ter waarde van 105 euro. Op 17 januari 2005, een jaar en 2,5 maanden later, leest de discman geen cd's meer. Hij blijft alleen nog maar ronddraaien. Ik ga terug naar uw winkel. De verkoper die ons heeft geholpen vond ook dat een discman niet zo snel kapot mocht gaan en toen heeft hij de discman opgestuurd. Er is verder niets over mogelijke kosten verteld. En uiteindelijk is zonder overleg de discdrive vervangen. Daarbij zijn er ook nog kosten aan verbonden. Ik moest van u 54 euro betalen. Hier was en ben ik het niet mee eens. Toen heeft mijn vader op uw verzoek een klacht neergelegd bij servicemanager (naam). Hierin hebben wij hem gewezen op ons wettelijke garantierecht.

Maar de servicemanager gaat hier niet op in. Hij zegt alleen dat de reparatieprijs zoals die door (naam fabrikant) is opgegeven te hoog is. En daarom was hij bereid tot een verlaging van de reparatierekening tot 35 euro.

Ook dit bedrag is volgens ons niet reëel. En daarom zijn we de zaak verder gaan uitzoeken. Op 9 mei ben ik weer met mijn vader naar de winkel gegaan. Hier hebben we u weer gewezen op ons wettelijke recht. Als consument heb ik namelijk recht op de wettelijke garantie. Op de site van TV Gelderland staat namelijk het volgende:

Volgens de wet is het zo dat u recht heeft op wettelijke garantie als u als consument niet hoeft te verwachten dat een bepaald mankement zich voordoet. M.a.w. het apparaat of een onderdeel gaat, buiten uw schuld, kapot maar zou het langer moeten doen. Het apparaat is dan 'non-conform' zoals de wet dat noemt in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek. De vraag is steeds: *is het normaal dat zich nu bij dit apparaat dit mankement voordoet?* Is dat niet 'normaal', en u hoefde dat dus niet te verwachten, dan hebt u allerlei wettelijke rechten tegen uw verkoper. Kort gezegd: recht op gratis reparatie, op vervanging (ander apparaat dus dat het wel goed doet), of de koopprijs terug.

De verkoper reageerde hier alleen op door te zeggen dat er geen levensduur voor een discman was bepaald, en kon uiteindelijk alleen de reparatiekosten verlagen tot 25 euro. Hier zijn wij het niet mee eens.

Ik verzoek u, en zo nodig sommeer ik u, om de discman binnen één week kosteloos en gerepareerd aan ons te retourneren. Als u hieraan niet voldoet, zal ik de zaak aan de Kantonrechter voorleggen, waarbij ik mij thans elke rechtsvordering voorbehoud en waarbij ik in ieder geval ook uw veroordeling in de proceskosten zal vorderen.

Met vriendelijke groet,

(uw naam)

Brief 4: Herstel ondeugdelijk product

(uw naam en adres)

Aan:

(naam en adres winkelier)

Onderwerp: klacht over eetkamerstoelen

Arnhem, 9 september 2005

Geachte heer (...),

Op 3 februari 2003 kopen wij bij (naam winkel) vier eetkamerstoelen van 860 euro 10. Hierbij is de kortingsprijs van 40% al afgeteld. Dure stoelen dus, waarvan we verwachtten dat we er jarenlang met plezier gebruik zouden kunnen maken. Maar na een jaar begint 1 stoel al te scheuren aan de zitting. Het gaat om rieten stoelen met een leren zitting. De naden in de hoeken van de overgang van zit naar rug zijn losgeraakt. Wij zijn meteen teruggedaan naar u en na lang aandringen wilde u de stoel voor ons repareren. De stoel is gemaakt, maar wij zijn hier nooit tevreden over geweest. Je blijft zien waar er is gerepareerd en het is niet mooi. Maar hier hebben we ons bij neergelegd.

Maar wat gebeurt er dan? In april 2005 gaat de tweede stoel kapot. Op hetzelfde punt als waar die andere stoel een jaar eerder aan is gerepareerd. Tot onze grote verbazing gaan binnen twee weken ook de derde en de vierde stoel stuk. We zijn meteen met alle vier de stoelen naar (naam winkel) geweest. Hier werd ons verteld dat we maar een jaar garantie hebben en dat wij verder geen garantie hebben op de stoelen, omdat we de stoelen in de uitverkoop hebben gekocht. (naam winkel) heeft nog wel met de leverancier gebeld en die kon ons alleen 25% korting aanbieden bij het kopen van vier nieuwe stoelen.

Dit is geen aanbod volgens ons, want wij willen deze stoelen houden. Wij willen geen 860 euro weggooien en dan ook nog eens vier nieuwe stoelen kopen. Wij maken zeer weinig gebruik van de stoelen, alleen als er bezoek is. Een gezin met kinderen had al binnen een jaar alle vier de stoelen kapot gehad en had dan volgens uw regels wel alle stoelen vergoed gekregen.

Aangezien wij als consument te maken hebben met u als verkopende partij, hebben wij u eerder al gewezen op ons recht op wettelijke garantie. U schrijft in uw antwoord op mijn klachtenbrief van 8 juni weer dat de garantietermijn is verstreken. En dat u zich aan de regels van de branche moet houden. Maar de wet staat nog altijd boven de regels. Op de site van TV Gelderland staat hierover namelijk het volgende:

Volgens de wet is het zo dat u recht heeft op wettelijke garantie als u als consument niet hoeft te verwachten dat een bepaald mankement zich voordoet. M.a.w. het apparaat of een onderdeel gaat, buiten uw schuld, kapot maar zou het langer moeten doen. Het apparaat is dan 'non-conform' zoals de wet dat noemt in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek. De vraag is steeds: *is het normaal dat zich nu bij dit apparaat dit mankement voordoet?* Is dat niet 'normaal', en u hoefde dat dus niet te verwachten, dan hebt u allerlei wettelijke rechten tegen uw verkoper. Kort gezegd: recht op gratis reparatie, op vervanging (ander apparaat dus dat het wel goed doet), of de koopprijs terug. Als iets kapot gaat voordat dat te verwachten is,

moet de winkelier gratis repareren of vervangen, waarbij ook onderzoekskosten, voorrijkosten en arbeidsloon niet berekend mogen worden.

U zegt ook in uw antwoord dat de stoelen showmodellen zijn en dat we daarom geen garantie hebben. Maar volgens de consumentenbond mag je ook aan showmodellen de normale eisen stellen als consument. Toen ik deze stoelen kocht had ik geen reden om te denken dat er op deze termijn een dergelijk mankement zou optreden.

Ik verzoek u, en zo nodig sommeer ik u, om vóór donderdag 22 september ervoor te zorgen dat u ons een schriftelijke bevestiging stuurt waarin staat dat u onze stoelen zonder enige kosten binnen een maand laat repareren. Aangezien wij niet tevreden zijn over de eerste stoel die (naam winkel) heeft gerepareerd, willen we dat de stoelen hersteld worden door een erkende leermaker. Tenzij u ons kunt garanderen dat de naden in volledige oude staat hersteld worden en dat de stoelen dus niet zo slordig gemaakt worden als bij de reparatie van de eerste stoel.

Als u hieraan niet voldoet, zal ik de zaak aan de Kantonrechter voorleggen, waarbij ik mij thans elke rechtsvordering voorbehoud en waarbij ik in ieder geval ook uw veroordeling in de proceskosten zal vorderen.

Met vriendelijke groet,

(uw naam)

Brief 5: Terugvorderen van reparatieklachten

(uw naam en adres)

Aan:

(naam en adres winkelier)

Onderwerp: klacht digitale fotocamera (merk- en typenummer)
Reparatienummer: (...)

Arnhem, 28 september 2005

Geachte heer/mevrouw,

Op 22 november 2003 heb ik bij (naam winkel) een digitale camera gekocht van het merk (merk en typenummer) voor het bedrag van € 225,00, inclusief cameratas. Hier heb ik naar tevredenheid zo'n 1300 foto's mee gemaakt. Totdat ik op 3 juli foto's bekijk die ik de vorige dag gemaakt heb. Allemaal wazig. Ik had wel een ratelend geluid gehoord, maar de camera deed het verder normaal. En de laatste keer dat ik foto's had gemaakt, op 24 juni, waren alle foto's nog scherp.

Het was voor mij dus een verrassing dat de foto's ineens wazig waren. Op 4 juli heb ik een e-mail gestuurd naar de helpdesk van (naam fabrikant). En dezelfde dag heb ik ook de camera ter reparatie aangeboden bij (naam winkelier) met de klacht dat de camera een ratelend geluid maakt en dat de foto's wazig zijn.

Uiteindelijk krijg ik op 29 juli een brief van (naam winkel)binnen dat de kosten voor de reparatie € 244,00 incl. BTW zullen gaan bedragen met een afwijking van ongeveer 10%. Dit heeft de camera nog niet eens gekost bij aankoop.

Ik ben vervolgens op internet gaan kijken en daar lees ik op de site van Kieskeurig dat er al meer dezelfde klachten zijn over de camera (merk en typenummer). Ik heb hierover ook contact opgenomen met (naam fabrikant), maar (naam fabrikant) verwijst me door naar de winkelier, u dus. Op 2 augustus ben ik naar (naam winkel) gegaan en daar vertelde ik dat dit type camera al vaker klachten heeft vertoond. Hierdoor kreeg ik al direct het aanbod dat (naam winkel) de helft van de kosten voor hun rekening zou nemen. Dit heb ik ook bevestigd gekregen op de brief.

Bij de brief zat een formulier dat ik terug moest sturen om de camera te laten repareren. Dit formulier heb ik op 2 augustus met een begeleidende brief naar (naam winkel) gestuurd. Hierin heb ik duidelijk vermeld dat ik mij beroep op het consumentenrecht. Ook buiten de fabrieksgarantie heb ik recht op garantie. Dit heet wettelijke garantie. Hierover vindt u de volgende tekst op een internetsite over consumentenrecht:

Volgens de wet is het zo dat u recht heeft op wettelijke garantie als u als consument niet hoeft te verwachten dat een bepaald mankement zich voordoet. M.a.w. het apparaat of een onderdeel gaat, buiten uw schuld, kapot maar zou het langer moeten

doen. Het apparaat is dan 'non-conform' zoals de wet dat noemt in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek. De vraag is steeds: *is het normaal dat zich nu bij dit apparaat dit mankement voordoet?* Is dat niet 'normaal', en u hoefde dat dus niet te verwachten, dan hebt u allerlei wettelijke rechten tegen uw verkoper. Kort gezegd: recht op gratis reparatie, op vervanging (ander apparaat dus dat het wel goed doet), of de koopprijs terug.

Hier heeft (naam winkel) verder niet op gereageerd. Tot mijn verbazing ontving ik op 8 september wel een brief waarin staat dat de kosten voor het maken van de camera € 244,00 incl. BTW zullen gaan bedragen, met een afwijking van +/- 10%.

Ik heb de klantenservice van (naam winkel) gebeld op 8 september met de vraag hoe het mogelijk was dat ik weer dezelfde brief kreeg. Hierop zou ik teruggebeld worden, maar na een week heb ik nog niets gehoord. Toen ben ik op 14 september wederom naar (naam winkel) gegaan en heb hen verteld dat ik een beetje boos ben dat er niet op mijn brief is gereageerd. Hierop hebben ze alle stukken van mij via de fax verzonden naar (naam winkel) t.a.v. (naam contactpersoon) Ik zou daar op vrijdag 16 augustus bericht van krijgen. Maar ik heb niets gehoord.

Wederom ben ik naar (naam winkel) gegaan en gevraagd of er wat bekend is, maar ook (naam winkel) heeft geen bericht ontvangen. Ik heb hen meegedeeld dat ik mij beroep op het consumentenrecht omdat het euvel al bekend is bij (naam fabrikant) en omdat ik ook na afloop van de fabrieksgarantie recht heb op gratis herstel als iets stuk gaat wat nog niet stuk had mogen gaan.

Het enige dat (naam winkel) kon doen, was mij een camera in bruikleen geven. Dat waardeerde ik, maar toen ik dinsdagochtend daarna werd gebeld door (naam winkel) dat ze mij maar voor een deel tegemoet konden komen in de kosten, was ik daar niet blij mee. Ik moet uiteindelijk 203 euro betalen.

Ik heb de persoon verteld dat ik voor dat geld een andere camera kan kopen. Ook hem heb ik nogmaals verteld dat ik mij beroep op het consumentenrecht. Art. 7:17 van het Burgerlijk Wetboek. Maar hij bleef erbij dat de camera niet meer onder de garantie valt, omdat de camera 1,5 jaar oud is.

Daarbij komt dat u mij niet kunt garanderen dat ik mijn oude toestel gerepareerd terug kan krijgen voor dit bedrag. Waarschijnlijk biedt u mij een gereviseerde aan. Hier ga ik niet mee akkoord, omdat ik dan weer een oud toestel krijg met mogelijk hetzelfde probleem. Aangezien er veel klachten zijn over de (typenummer) wil ik dit risico niet nemen.

Ik verzoek u, en zo nodig sommeer ik u, om mij een volledig gratis reparatie van mijn eigen toestel te geven. Zo niet, dan vraag ik u een soortgelijk digitaal fototoestel aan te bieden waarbij ik geen problemen hoef te verwachten. Komt u mij hieraan niet tegemoet dan vraag ik u om ontbinding van de koopovereenkomst met teruggave van de koopsom.

Als u hieraan niet voldoet vóór 11 oktober 2005, zal ik de zaak aan de Kantonrechter voorleggen, waarbij ik mij thans elke rechtsvordering voorbehoud en waarbij ik in ieder geval ook uw veroordeling in de proceskosten zal vorderen.

Met vriendelijke groet,

(uw naam)

P.S. Om het probleem te schikken, ga ik ook akkoord als ik het fotoestel kan houden dat u mij heeft uitgeleend gedurende de reparatietijd. Het gaat om het digitale fotoestel (merk en typenummer).